

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik, dimana penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel yang teliti dengan menggunakan desain *cross sectional*.

4.2 Lokasi dan Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Bulan Agustus-September tahun 2018 dan berlokasi di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.

4.3 Populasi dan Sampel Penelitian

4.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien yang berobat di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.

4.3.2 Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang telah mendapat pelayanan instalasi farmasi dan memenuhi kriteria inklusi di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.

4.3.3 Besar Sampel

Sampel dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Multivariat Prediktif Kategorik Satu Kali Pengukuran (Sopiyudin,2016), yaitu:

$$n = \frac{10 I}{P}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

I = variable bebas (independen)

P = proporsi (50%)

Dari rumus tersebut perhitungan besar sampel dalam penelitian ini adalah

$$n = \frac{10 (5)}{0,5}$$

$$n = 100$$

4.3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*.

4.3.5 Karakteristik Sampel Penelitian

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien yang berkunjung dan telah mendapat pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang
- b. Pasien dengan jaminan BPJS/JKN/ASKES
- c. Minimal berusia 26-45 tahun
- d. Bisa baca tulis.

2. Kriteria Eksklusi

- a. Pasien yang tidak bersedia berpartisipasi

4.3.6 Variabel Penelitian

4.3.6.1 Variabel Bebas

Mutu pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang

4.3.6.2 Variabel Tergantung

Tingkat kepuasan pasien instalasi farmasi di Rumah Sakit Universitas

Muhammadiyah Malang

4.3.6.3 Variabel Perancu

Karakteristik individu yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien seperti pendidikan, umur, jenis kelamin, dan pekerjaan.

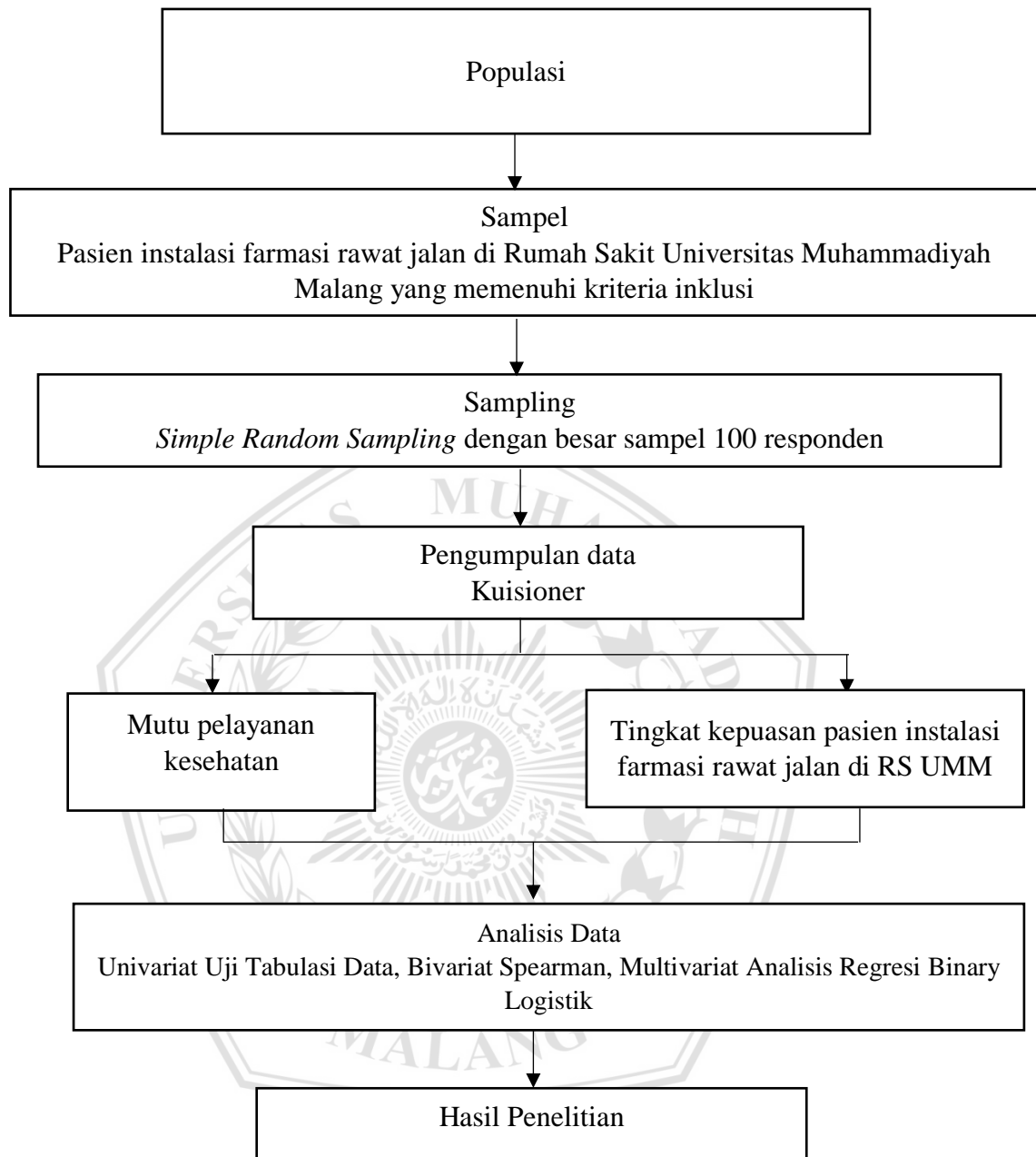
4.3.7 Definisi Operasional

Tabel 4.1 Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Indikator	Definisi Operasional	Teknik Pengumpulan Data	Skala Data	Kriteria Pengukuran	Kategori
1	Instalasi Farmasi		Instalasi farmasi rawat jalan	Kuisi online	-	-	-
2	Mutu Pelayanan	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Penilaian responden meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.	Kuisi online	Ordinal	Skala terdiri dari 5 pilihan jawaban : SS (Sangat Setuju) = skor 5 S (Setuju) = skor 4 C (Cukup) = skor 3 TS (Tidak Setuju) = skor 2 STS (Sangat Tidak Setuju) = skor 1	a. Kurang bila 2-4 b. Sedang bila 5-7 c. Baik bila 8-10
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Yaitu pelayanan seperti yang dijanjikan dan pelayanan yang akurat atau tidak ada <i>error</i>	Kuisi online	Ordinal		a. Kurang bila 2-4 b. Sedang bila 5-7 c. Baik bila 8-10
		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Penilaian responden tentang petugas medis dan non medis yang bereaksi cepat dan tepat terhadap permintaan responden	Kuisi online	Ordinal		a. Kurang bila 2-4 b. Sedang bila 5-7 c. Baik bila 8-10
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	Penilaian responden mencakup kemampuan,	Kuisi online	Ordinal		a. Kurang bila 2-4 b. Sedang bila 5-7

			kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan				c. Baik bila 8-10
		<i>Empati (Empathy)</i>	Penilaian mengenai kesediaan untuk mendengarkan adanya keluhan, kebutuhan dan keinginan pasien	Kuisi oner	Ordi nal		a. Kurang bila 2-4 b. Sedang bila 5-7 c. Baik bila 8-10.
3 .	Kepua san Pasien		Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya	Kuisi oner	Ordi nal	Skala terdiri dari 5 pilihan jawaban : SS (Sangat Setuju) = skor 5 S (Setuju) = skor 4 C (Cukup) = skor 3 TS (Tidak Setuju) = skor 2 STS (Sangat Tidak Setuju) = skor 1	Terdiri dari 10 soal, dengan kategori a. Kurang bila 10-23 b. Sedang bila 24-37 c. Baik bila 38-50

4.4 Alur Penelitian



Gambar 4.1
Alur Penelitian

4.5 Metode Pengumpulan Data

4.5.1 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan alat pengukuran atau alat pengambilan data. Data primer diperoleh dari kuesioner atau penyebaran daftar pertanyaan dengan responden yaitu pasien instalasi farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.

4.5.2 Teknik Pengambilan Data

Pengumpulan data primer didapatkan dengan menggunakan teknik survei melalui pengisian kuisisioner. Setiap responden diberi *inform consent* sebagai persetujuan responden untuk dijadikan subyek dalam penelitian.

4.5.3 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner. Pertanyaan dalam kuisisioner yang digunakan untuk penelitian ini bersifat tertutup dengan jawaban yang sudah disediakan. Kuisisioner untuk menilai dimensi mutu diambil dari kuisisioner penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi RS Medika Permata Hijau Jakarta Barat” oleh Lia Hermawati. Kuisisioner untuk menilai kepuasan pasien diambil dari “Kuisisioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat” oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara.

4.6 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu :

1. Pemeriksaan data (*Editing*)

Kegiatan untuk melakukan pemeriksaan kelengkapan isian kuisioner apakah jawaban yang ada di kuisioner sudah lengkap, jelas, relevan dan konsisten.

2. Pemberian kode (*Coding*)

Kegiatan pemberian kode dari setiap jawaban yang telah terkumpul pada setiap pertanyaan, merubah data berbentuk huruf menjadi angka untuk memudahkan mengolah data. Data ditabulasi yaitu dikelompokkan sesuai dengan tujuan penelitian kemudian di masukkan dalam tabel yang telah disediakan. Setiap pertanyaan diberi nilai, hasilnya dijumlahkan dan diberi kategori sesuai dengan jumlah pertanyaan pada kuisioner

3. *Entry*

Kegiatan memasukkan atau memindahkan data kuisioner ke program komputer. Program komputer yang digunakan adalah *Microsoft Office Excel* dan SPSS 16.0

4. *Cleaning*

Kegiatan pengecekan kembali data yang telah dimasukkan untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan kesalahan.

4.7 Analisis Data

4.7.1 Analisis Univariat

Proses analisis yang dilakukan pada masing-masing variabel untuk mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti dan melihat distribusi frekuensi, tendency sentral dan ukuran sebaran untuk melihat gambaran data yang dikumpulkan dan kelayakan untuk dianalisis dengan uji tabulasi data.

4.7.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat memang bermakna secara statistik atau terjadi hanya secara kebetulan. Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau korelasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *Spearman*. Uji ini digunakan untuk mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel yang berskala ordinal. Kesimpulan yang dapat diambil apabila nilai *p value* lebih kecil dari nilai *alpha* ($\alpha=0,05$) maka terdapat hubungan diantara dua variabel tersebut, begitupun sebaliknya.

4.7.3 Analisis Multivariat

Pada penelitian ini proses analisis multivariat dilakukan dengan menghubungkan beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen pada waktu yang bersamaan. Hasil analisis multivariat dapat mengetahui variabel independen mana yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel

dependen. Adapun uji yang akan dilakukan pada analisis ini adalah dengan uji analisis regresi binary logistik. Dimana variabel dependennya adalah kategorik.

